

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Lei Federal nº 14.133/2021: art. 6º, XX c/c art. 18, §§ 1º e 2º

ELEMENTOS

1. DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO, CONSIDERADO O PROBLEMA A SER RESOLVIDO SOB A PERSPECTIVA DO INTERESSE PÚBLICO.

OBRIGATÓRIO RESPONDER? SIM (Art. 18, § 1º, I c/c§ 2º)

A Administração Pública Municipal enfrenta, atualmente, desafios relacionados à limitação e à fragmentação dos canais de atendimento ao cidadão, os quais, em sua maioria, encontram-se baseados em meios tradicionais, como atendimento presencial, telefônico ou por sistemas pouco intuitivos. Tal cenário resulta em dificuldades de acesso aos serviços públicos, aumento no tempo de resposta às demandas, sobrecarga dos setores administrativos e, conseqüentemente, redução na eficiência da prestação dos serviços.

Sob a perspectiva do interesse público, verifica-se que parcela significativa da população encontra obstáculos na obtenção de informações e no encaminhamento de solicitações junto ao Poder Público, especialmente em razão da complexidade dos sistemas existentes ou da necessidade de deslocamento físico até repartições públicas. Esse contexto impacta diretamente a qualidade do atendimento, a satisfação do cidadão e a efetividade das políticas públicas, além de dificultar a promoção da inclusão digital.

Adicionalmente, constata-se a inexistência de uma ferramenta centralizada e estruturada para gestão das interações com os cidadãos, o que compromete a rastreabilidade das demandas, a padronização das respostas e a geração de dados estratégicos para apoio à tomada de decisão. A ausência de registros organizados das comunicações também representa risco à conformidade com normativas legais e aos mecanismos de controle e transparência da Administração Pública.

Outro ponto crítico refere-se à necessidade de observância às disposições da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, especialmente no que tange ao tratamento adequado de dados pessoais no contexto dos atendimentos ao cidadão, bem como ao atendimento das exigências da Lei de Acesso à Informação, que demandam organização, disponibilidade e transparência das informações públicas. A inexistência de uma solução adequada dificulta o atendimento pleno a tais normativas, expondo a Administração a riscos legais e operacionais.

Considerando que a grande maioria da população já utiliza, de forma cotidiana, plataformas de comunicação digital instantânea, evidencia-se uma lacuna entre os meios atualmente disponibilizados pelo Poder Público e os hábitos tecnológicos da sociedade. Tal desalinhamento reduz o potencial de alcance das ações governamentais e limita a efetividade da comunicação institucional.

Diante desse cenário, torna-se necessária a contratação de uma solução tecnológica que viabilize a disponibilização de canal digital de atendimento ao cidadão, integrado a plataformas amplamente utilizadas, com capacidade de atendimento automatizado e assistido, bem como com recursos de gestão, controle e auditoria das interações. A solução deverá possibilitar a centralização dos atendimentos, a padronização das informações, a redução do tempo de resposta e a ampliação do acesso aos serviços públicos.

Assim, a contratação pretendida visa solucionar as limitações atualmente existentes, promovendo a melhoria da eficiência administrativa, o fortalecimento da transparência, a conformidade com as legislações vigentes, a otimização dos recursos públicos e, sobretudo, a ampliação e qualificação do atendimento ao cidadão, em estrita observância ao interesse público.

2. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO:

OBRIGATÓRIO RESPONDER? NÃO, mas se não responder, precisa justificar (Art. 18, § 1º, III c/c § 2º)

Resposta ou Justificativa para não responder:

A contratada deverá apresentar CNPJ ativo na receita federal; Prova de regularidade para com a Fazenda Federal; Prova de regularidade para com a Fazenda Estadual; Prova de regularidade para com a Fazenda Municipal da sede do proponente; Prova de regularidade relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS); Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT); Certidão negativa de falência e recuperação judicial ou Extrajudicial. Não serão aceitas certidões com validade expirada.

O produto deverá ser entregue e instalado adequadamente.

O fornecedor deverá disponibilizar pessoal para entrega e instalação.

3. LEVANTAMENTO DE MERCADO, QUE CONSISTE NA ANÁLISE DAS ALTERNATIVAS POSSÍVEIS, E JUSTIFICATIVA TÉCNICA E ECONÔMICA DA ESCOLHA DO TIPO DE SOLUÇÃO A CONTRATAR.

OBRIGATÓRIO RESPONDER? NÃO, mas se não responder, precisa justificar (Art. 18, § 1º, V c/c § 2º)

Resposta ou Justificativa para não responder:

Para atendimento da necessidade identificada, foram analisadas as principais alternativas disponíveis no mercado, considerando aspectos técnicos, operacionais, econômicos e de conformidade legal, especialmente no contexto da Administração Pública.

De forma geral, as alternativas possíveis para implementação de canal digital de atendimento ao cidadão podem ser agrupadas nas seguintes categorias:

a) Desenvolvimento de solução própria pelo Município (in house)

Consiste na criação de sistema próprio de atendimento digital, incluindo interfaces com plataformas de comunicação, desenvolvimento de chatbot, gestão de conversas, armazenamento de dados e integrações com sistemas internos.

Sob o ponto de vista técnico, tal alternativa demandaria equipe altamente especializada, com conhecimentos em desenvolvimento de software, integração com APIs de mensageria, segurança da informação, inteligência artificial e experiência do usuário. Além disso, implicaria na necessidade de manutenção contínua, atualizações evolutivas e adequações constantes às mudanças tecnológicas e regulatórias.

Do ponto de vista econômico, verifica-se elevado custo inicial de desenvolvimento, somado a custos recorrentes com equipe técnica, infraestrutura e suporte. Ademais, há maior risco associado ao tempo de implantação, à obsolescência tecnológica e à dependência de recursos humanos internos, o que pode comprometer a continuidade e a qualidade do serviço.

Além de que, entra em questão a dificuldade de fazer com que essa ferramenta chegue e seja utilizada amplamente pela população.

Dessa forma, esta alternativa mostra-se pouco vantajosa, especialmente considerando o custo total de propriedade (TCO) e os riscos operacionais envolvidos.

b) Utilização de ferramentas gratuitas ou de uso comum (sem gestão corporativa)

Refere-se à utilização direta de aplicativos de comunicação amplamente difundidos, sem a adoção de plataforma de gestão centralizada, controle institucional ou recursos de governança.

Embora essa alternativa apresente baixo custo inicial, ela não atende aos requisitos mínimos da Administração Pública, uma vez que não oferece mecanismos adequados de controle, registro, auditoria, gestão de usuários, padronização de atendimento ou integração com sistemas institucionais.

Além disso, apresenta riscos significativos quanto à segurança da informação, à conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais e à Lei de Acesso à Informação, bem como quanto à preservação do histórico das interações e à rastreabilidade das demandas, elementos essenciais para a Administração Pública.

Assim, apesar do baixo custo aparente, trata-se de solução inadequada e incompatível com o interesse público.

c) Contratação de solução de mercado especializada (plataforma de atendimento digital omnichannel)

Consiste na contratação de solução tecnológica já consolidada no mercado, fornecida por empresa especializada, contemplando funcionalidades como integração com canais de comunicação (ex: aplicativos de mensagens), atendimento automatizado (chatbot), atendimento humano assistido, gestão centralizada das conversas, controle de usuários, relatórios gerenciais, trilhas de auditoria e integração com sistemas institucionais.

Sob o aspecto técnico, esta alternativa apresenta elevado grau de maturidade, disponibilidade imediata, escalabilidade, suporte técnico especializado e constante atualização tecnológica, além de já incorporar boas práticas de segurança da informação e conformidade legal.

Do ponto de vista econômico, caracteriza-se por modelo de contratação baseado em licenciamento ou software como serviço (SaaS), o que reduz significativamente o investimento inicial e permite melhor previsibilidade orçamentária. Ademais, elimina custos com desenvolvimento próprio, reduz a necessidade de equipe técnica especializada interna e minimiza riscos relacionados à manutenção e evolução da solução.

Justificativa Técnica e Econômica da Escolha

Após análise das alternativas, verifica-se que a contratação de solução de mercado especializada (alternativa “c”) apresenta a melhor relação custo-benefício, sendo a opção mais vantajosa para a Administração Pública.

Tecnicamente, essa alternativa atende de forma integral aos requisitos da contratação, garantindo funcionalidades essenciais como gestão centralizada das interações, rastreabilidade, segurança da informação, integração com sistemas e aderência às exigências da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais e da Lei de Acesso à Informação, além de possibilitar rápida implantação e escalabilidade conforme a demanda.

A presente contratação encontra-se alinhada ao Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) do Município, especialmente no que se refere às diretrizes de modernização da gestão pública, ampliação dos canais digitais de atendimento ao cidadão, adoção de soluções baseadas em computação em nuvem (SaaS), promoção da transformação digital dos serviços públicos e melhoria contínua da governança de tecnologia da informação. A iniciativa também observa as políticas de segurança da informação, interoperabilidade entre sistemas e uso eficiente dos recursos tecnológicos estabelecidas no âmbito do planejamento estratégico de TI.

Economicamente, apresenta menor custo total de propriedade (TCO), ao evitar investimentos elevados em desenvolvimento, infraestrutura e manutenção, bem como ao reduzir riscos de retrabalho, obsolescência e descontinuidade do serviço. O modelo SaaS permite, ainda, maior flexibilidade contratual e atualização contínua da solução sem custos adicionais relevantes.

Adicionalmente, a contratação de solução consolidada no mercado reduz significativamente os riscos técnicos e operacionais, assegurando maior confiabilidade, estabilidade e qualidade na prestação do serviço público.

Dessa forma, conclui-se que a contratação de plataforma de atendimento digital especializada é a alternativa que melhor atende ao interesse público, promovendo eficiência administrativa, economicidade, conformidade legal e melhoria efetiva no atendimento ao cidadão.

4. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO, INCLUSIVE DAS EXIGÊNCIAS RELACIONADAS À MANUTENÇÃO E À ASSISTÊNCIA TÉCNICA, QUANDO FOR O CASO.

OBRIGATÓRIOS RESPONDER? NÃO, mas se não responder, precisa justificar Art. 18, § 1º, VII c/c § 2º.

Resposta ou Justificativa para não responder:

Objeto:

SERVIÇO DE LOCAÇÃO MENSAL DE USO DE SOFTWARE INTEGRADO À INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL (I.A.), DE FORMA PASSIVA, COM A AUTOMAÇÃO DE MENSAGENS VIA WHATSAPP COM API OFICIAL, PARA ATENDER AS DEMANDAS DO MUNICÍPIO DE SÃO LOURENÇO DO OESTE, SC.

1. REQUISITOS TÉCNICOS PARA AMBIENTE WEB

- 1.1 Plataforma 100% web responsiva, sob protocolo HTTPS, em servidores de aplicação e banco de dados criptografados, em Data Center padrão Tier 3 estabelecido em território nacional, SLA de 99,9% na infraestrutura, certificado pela ISO 27001.
- 1.2 Garantia de SLA (acordo de nível de serviço) de 99,5% de disponibilidade, com acompanhamento público de uptime.
- 1.3 Operacionalização de cópia de segurança (backup) da base de dados, por parte da CONTRATADA, com frequência diária e retenções dos últimos 30 (trinta) dias e mensais dos últimos 12 (doze) meses, contendo o histórico de conversas e atendimentos.
- 1.4 Servidor padrão S3 para armazenamento de documentos em bucket exclusivo de 1 (um) terabyte de espaço.
- 1.5 Log de registros com acessos à plataforma contendo identificação do usuário, IP e data/hora.
- 1.6 Permitir anexar arquivos nos formatos: jpg, png, docx, xlsx, pdf, mp3, mp4, aac, 3gpp e webp.
- 1.7 Interação com sistemas de gestão externos ou ferramenta de preferência, através de webservices.
- 1.8 Integração com sistema de gestão do município conforme viabilidade técnica e acordado com o município.

2. FUNCIONALIDADES GERAIS

- **Permissões do Administrador**

- 2.1 O operador Administrador terá acesso irrestrito a todas as funcionalidades, com permissão para realizar o cadastramento de outros operadores, níveis de acesso, cadastro de setores, customização de chatbot, definição de feriados e demais configurações.

- **Perfil de Usuários**

- 2.2 Atendente: permissão para realizar atendimento online no setor em que estiver atribuído, dentro do expediente configurado.
- 2.3 Gerente de Setor: permissão para gerenciar os atendentes sob sua responsabilidade e realizar configuração de eventuais suspensões temporárias de atendimento.
- 2.4 Disparador: operador com permissão para gestão de grupos temáticos, através do envio de mensagens de texto, imagem, arquivo ou links.
- 2.5 Referenciado: operador com permissão para receber mensagens redirecionadas diretamente para outro aparelho celular.

- **Cidadão**

- 2.6 Permissão para interagir com o chatbot e acessar informações que forem disponibilizados no menu de atendimento.
- 2.7 Permissão para solicitar atendimento e ser atendido em determinado setor, dentro do horário de expediente (checktime).
- 2.8 Permissão para enviar mensagem para determinado setor, 24 horas por dia, mesmo que fora do horário de expediente.
- 2.9 Permissão para atribuir notas de 1 a 10 para avaliar a qualidade do atendimento, na metodologia NPS.
- 2.10 Permissão para participar de pesquisas e enquetes.
- 2.11 Permissão para adentrar em grupos temáticos e receber notícias, campanhas e divulgações diversas.
- 2.12 Permissão de acionar o funcionamento da Inteligência Artificial (I.A.) para orientações diversas com base nas informações contidas na Carta de Serviço do Poder Público Municipal.

3. FUNCIONALIDADES ESPECÍFICAS

- **Acesso ao sistema**

- 3.1 Acesso do operador autorizado à plataforma por meio de usuário e senha exclusiva, com recuperação de credenciais via e-mail.
- 3.2 Segurança no formulário de acesso através de validação captcha e verificação em duas etapas.

- **Dashboard**

- 3.3 Permissão de visualizar informações em tempo real com quantidade de contatos registrados, quantidade de atendimentos via chatbot, quantidade de atendimentos ao vivo em tempo real e quantidade de protocolos gerados.
- 3.4 Permissão de recuperar atendimentos não executados, cujo cidadão determinou o contato posterior.
- 3.5 Permissão de criação de respostas prontas personalizáveis por setores.
- 3.6 Permissão de verificação de mensagens direcionadas exclusivamente a determinado operador, com opção de finalizar sem interação, com resposta única ou iniciar um atendimento ao vivo.

4. RELATÓRIOS GERENCIAIS

- 4.1 Gerar relatório de atendimento realizados, com informação tempo de atendimento, horário de início e operador/setor responsável, com filtro de setor, atendentes, celular do cidadão, nome do contato e protocolo.
- 4.2 Gerar relatório com indicador NPS dos atendimentos avaliados.

- 4.3 Gerar relatório com média de notas atribuídas por setor e operador.
- 4.4 Gerar relatório de solicitações de atendimento perdidos, caso o mesmo não ocorra dentro de um determinado prazo.
- 4.5 Relatório de panorama de atendentes, com status de último login, cidadãos em atendimento, atendimentos pendentes em fila e realiza-dos.
- 4.6 Relatório de Notas de avaliação, com média geral, dos últimos 90 dias e por setor.
- 4.7 Relatório de contatos bloqueados pela plataforma.
- 4.8 Relatório de acessos, com usuário, data, hora e IP do acesso a plataforma.
- 4.9 Gráficos de novos contatos por mês, atendimentos via chatbot e atendimentos humanos realizados.
- 4.10 Relatório de potencial de uso, com indicador de quando o município esta utilizando dos recursos disponibilizados pela plataforma, para melhor aproveitamento do recurso.
- 4.11 Relatório de atendimentos perdidos, para registro dos cidadãos que ficaram em fila de espera e não receberam atendimento.
- 4.12 Relatório de chatbots ativos, para visualização de contatos que estejam em atendimento no chatbot com alguma dificuldade, com opção de intervenção.

5. CHATBOT

- 5.1 Permitir chatbot de autoatendimento receptivo com funcionamento 24/7/365;
- 5.2 Permissão para gerenciar os menus de opção, com inserção de anexos no formato de imagens, documentos, áudios, contatos ou localização (latitude e longitude).
- 5.3 Criação de itens do menu.
- 5.4 Permitir cadastro de mensagem de boas vindas, que será enviada na primeira interação com o chatbot, sendo que esta deverá permitir a inclusão de áudio, vídeo e imagem. Após isso, deve possuir opção de mensagem de retorno ao atendimento, com ao menos 2 opções diferentes para alternar entre os contatos do cidadão com a plataforma.
- 5.5 Deverá possuir opção para cadastro de aviso inicial, que deverá ser enviado na primeira vez ao dia que o cidadão entrar em contato com o chatbot, devendo ter opção de texto, imagem, vídeo e configurar data limite da publicação do aviso.
- 5.6 Permissão para cadastramento de mensagens personalizadas para envio ao final de uma sessão de atendimento.
- 5.7 Opção para divulgação dos grupos e pesquisas via chatbot.
- 5.8 Opção para listar comandos dentro do chatbot com, no mínimo, as funcionalidades: listar setores que realizem atendimento humano, listar grupos temáticos, listar usuários que recebam mensagens diretas.
- 5.9 Possuir comando para finalização do atendimento por parte do cidadão no chatbot.
- 5.10 Atribuir comando para que o cidadão possa atulizar o nome de contato cadastrado no chatbot.
- 5.11 Permitir a inclusão de ao menos 3 chaves por item, com opção alfanumérica, ou seja, que aceite texto ou número para acionar o item do menu.
- 5.12 Permitir configuração para que os itens do menu interajam com subitens.
- 5.13 Permitir uso de menu em lista ou botões para os menus.
- 5.14 Cada item do menu deverá ter opção de envio para ao menos: outro item de menu, setores para atendimento humano, formulário, menu em lista, mensa-gem direta, pesquisas, agente de IA e lista de segmentação.
- 5.15 Deve permitir o cadastro de mensagem personalizada para quando o bot não entender a mensagem do cidadão, devendo permitir ao menos 2 modelos de mensagem quando a IA estiver desativada.
- 5.16 Deve possuir ao menos 2 mensagens de despedida configuráveis.
- 5.17 Possuir opção de finalização com ao menos as opções: envio de pesquisa, envio de links de divulgação, envio de imagens, divulgação de no minimo 3 grupos temáticos.

- 5.18 Possibilidade de integração com o ChatGPT, para construção de resposta e interações baseadas em treinamento de inteligência artificial, além de fornecer atendimento, se necessário em outros idiomas suportados pelo ChatGPT.

6. ASSINATURA ELETRÔNICA

- 6.1 Permitir o envio de documentos em PDF, dentro do próprio sistema, a fim de obter a assinatura eletrônica do cidadão, seja por meio de link ou botão no WhatsApp, com franquias mensal não cumulativa de 20 assinaturas.
- 6.2 Permitir ao destinatário o download do arquivo enviado pelo WhatsApp.
- 6.3 Permitir questionar ao destinatário sua concordância ou não com o documento enviado para assinatura.
- 6.4 Permitir ao destinatário o acesso ao documento assinado eletronicamente.
- 6.5 Disponibilizar QRCode no documento assinado para fins de verificação de autenticidade da assinatura eletrônica.
- 6.6 Disponibilizar a opção de download do documento original e também do documento assinado.

7. GRUPOS TEMÁTICOS

- 7.1 Permissão para criar e configurar ilimitados grupos por assuntos diversos, seja de caráter aberto ou fechado para interações entre os futuros participantes.
- 7.2 Permissão para personalizar URL com convite para entrada.
- 7.3 Permissão para disparo de mensagens com texto, imagem, links, áudio e arquivos para os grupos desejados.
- 7.4 Permissão de edição de mensagens contendo fonte em negrito, itálico e emojis.
- 7.5 Permissão para agendamento do envio do disparo.
- 7.6 Permissão de acesso para relatório com histórico de disparos com filtro de data de início, data de término e seleção de todos os grupos temáticos ativos ou específicos.
- 7.7 Opção para criação e gerenciamento de comunidades e canais, para envio de avisos e conteúdos para vários grupos.

8. ENQUETES E PESQUISAS

- 8.1 Permissão de criação ilimitada de pesquisas com personalização do tema, data de início e data de término e enquetes para grupos com tema e opções de votação.
- 8.2 Permissão de cadastro ilimitado de perguntas, do tipo afirmativa (sim/não) ou tipo fechada (lista de opções).
- 8.3 Permissão de acesso a relatório de resultado das pesquisas e enquetes, contendo indicadores das respostas, com gráficos em formato de pizza ou barras.

9. ATENDIMENTO AO VIVO

- 9.1 Permissão para interações entre operador/cidadão que deverão ocorrer em um ambiente com estilo mensageria (Chat), podendo ser enviados fotos, vídeos, links e áudio.
- 9.2 Geração automática de número de protocolo de atendimento.
- 9.3 Gestão de fila de espera para atendimento, por setor, com controle de tempo de resposta.
- 9.4 Permissão para personalização de mensagem de boas-vindas, com identificação automática do atendente.
- 9.5 Permissão ao operador atendente para registro do nome do cidadão atendido.
- 9.6 Permissão para visualização da fila de espera com opção de transferência de atendimento para outro operador disponível.

- 9.7 Permitir o encaminhamento do histórico do atendimento já realizado com repasse de todas as interações, sem a necessidade de repetição das perguntas de identificação e outras informações prestadas no atendimento inicial.
- 9.8 Permissão de utilização de mensagens pré-definidas.
- 9.9 Permissão para finalização do atendimento, com inserção de mensagem personalizada.
- 9.10 Permissão para iniciar uma conversa ativa com o cidadão, por meio de envio da primeira mensagem, não apenas recebendo contato passivo.
- 9.11 Alerta sonoro indicativo de que há atendimentos em espera.
- 9.12 Possibilitar permitir ou não, para cada usuário interno, setor ou grupos de usuários, realizar o envio para conversas ativas.

10. MENSAGENS SETORIZADAS E FORMULÁRIOS.

- 10.1 Permissão para recepção de mensagens encaminhadas para canais de comunicação setorial, configuradas no Chatbot, com gestão exclusiva do destinatário, sendo capturadas a partir de uma chave personalizada ou ainda configuração do destinatário da mensagem direta no bot.
- 10.2 Permissão para formalizar resposta às mensagens recebidas pelo canal de comunicação setorial através da plataforma.
- 10.3 Permissão para configuração de canais de comunicação individual, configuradas no Chatbot, com encaminhamento das mensagens e anexos recebidos para o número pessoal do operador da plataforma ou e-mail.
- 10.4 Nos formulários deverá possuir configuração para recebimento de vídeos, imagens e demais anexos aceitos pelo WhatsApp e permitir encaminhamento tanto por e-mail, quanto por número externo a plataforma.
- 10.5 Deverá possuir função para captura de localização, possibilitando a informação de georreferenciamento.
- 10.6 Deverá ter opção para marcar o formulário como arquivado e iniciar um atendimento a partir do formulário.
- 10.7 Os formulários devem aceitar no mínimo a criação de perguntas abertas, fechadas e afirmativas.
- 10.8 Opção de envio de formulário anônimo, onde não é exposto o número do cidadão.

11. ENVIO AVULSO DE NOTIFICAÇÃO

- 11.1 Permissão de envio avulso de mensagem de texto, via SMS, em número short code de 5 dígitos, com limite de 160 (cento e sessenta) caracteres, limitado a 250 mensagens mensais não-cumulativas.
- 11.2 Permissão de acesso a relatório de envios avulsos com filtro de data de início, data de término, seleção de setores, nome do disparador ou celular do contato via número aleatório do whatsapp com 250 disparos mensais não cumulativos.

12. CADASTROS

- 12.1 Ter opção de cadastro de feriados, com base já pronta dos feriados nacionais e possibilidade de inserção de novos feriados e pontos facultativos com opção de cadastro de expediente diferenciado para o feriado.
- 12.2 Permitir cadastro ilimitado e irrestrito de setores, com configuração para feriados (se considera ou não), se permite retomar um atendimento, mensagem personalizada do setor e horário de expediente diferente por departamento.
- 12.3 No cadastro de atendentes, possibilitar permitir ou não se o mesmo pode iniciar atendimentos ativos ou somente ser receptivo.
- 12.4 Definição de acesso aos formulários e gerenciamento dos mesmos para atendentes.

- 12.5 Permitir ativar a opção de coletar “aceite” dos termos da plataforma no primeiro atendimento dos cidadãos, para fins da LGPD.
- 12.6 Deverá possuir materiais em vídeo de treinamento dentro da plataforma para acesso a qualquer momento para os atendentes e administradores.

13. FUNCIONALIDADES DA INTEGRAÇÃO AO CHATGPT

- 13.1 Permitir a integração com o ChatGPT, na versão de escolha da CONTRATANTE.
- 13.2 Possuir configuração de nome personalizado e comando para acionamento (quando no modo passivo) do assistente virtual I.A personalizável.
- 13.3 Possuir opção de conversação PASSIVA (necessário comando para acionamento ou erro no chatbot) e ATIVA (I.A acionada automaticamente, sem menu).
- 13.4 Permitir configuração da comunicação como Normal, Formal ou Descontraída para conversação mais adequada ao perfil desejado.
- 13.5 Possuir opção para cadastro de comportamento/personalidade para o assistente I.A.
- 13.6 Possuir opções de treinamento do assistente virtual: Manual, Automática (Via integração do chatbot), website, documentos e vídeo (até 60 segundos), para a formação da base de conhecimento do assistente.
- 13.7 Possuir cadastro de assuntos para classificação dos treinamentos de origem manual.
- 13.8 Deverão estar inclusas no valor contrato no mínimo 2500 interações mensais de I.A.

14. SEGURANÇA DOS DADOS

- 14.1 A CONTRATADA, caracterizada como "Operador de Dados" (pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador), conforme inciso VII do artigo 5º da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD - Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018), deverá se submeter integralmente às recomendações desta Lei, e às orientações e supervisão da CONTRATANTE, denominada neste contexto como "Controlador de Dados."
- 14.2 A CONTRATADA obriga-se ao dever de proteção, confidencialidade e sigilo de toda informação, dados pessoais e/ou base de dados a que tenha acesso, inclusive em razão do fornecimento ou da operação dos programas/sistemas, nos termos da Lei nº 13.709/2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, determinação de órgãos reguladores e/ou fiscalizadores, durante o cumprimento do objeto descrito no presente instrumento contratual.
- 14.3 Tanto CONTRATANTE quanto CONTRATADA deverão fornecer e solicitar umas às outras apenas os dados estritamente necessários ao cumprimento do presente termo/contrato, devendo ser realizado o tratamento adequado das informações a que tiver acesso.
- 14.4 Os dados pessoais aos quais a CONTRATANTE tiver acesso em razão da execução do presente termo/contrato não poderão ser revelados ou compartilhados com terceiros, seja mediante a distribuição de cópias, resumos, compilações, extratos, análises, estudos, encaminhamentos ou outros meios que reflitam as referidas informações, ressalvados os casos em que houver prévia autorização por escrito da PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO LOURENÇO DO OESTE, SC.
- 14.5 CONTRATANTE e CONTRATADA ficam obrigadas a manter preposto para comunicação para os assuntos pertinentes a Lei 13.709/2018 suas alterações e regulamentações posteriores.
- 14.6 As PARTES devem implementar e manter medidas técnicas/administrativas suficientes para garantir a segurança, a proteção, a confidencialidade, o sigilo de toda informação, dados pessoais e/ou base de dados a que tenham acesso, evitando os acessos não autorizados, acidentes, vazamento acidentais ou ilícitos que causem destruição, perdas, alterações, comunicação ou qualquer outra forma de tratamento não autorizado.
- 14.7 As PARTES deverão manter sigilo sobre os dados pessoais de empregados, colaboradores, servidores ou qualquer pessoa física aos quais eventualmente tenham acesso, respeitando

- todos os protocolos exigidos pela Lei Federal nº 13.709/2018, bem como legislação complementar e orientações emitidas pelas ANPD (Autoridade Nacional de Proteção de Dados).
- 14.8 As PARTES devem assegurar que todos os seus servidores, empregados, colaboradores, consultores, e/ou prestadores de serviços que, no exercício das suas atividades tenham acesso e/ou conhecimento da informação e/ou dos dados pessoais, respeitem o dever de proteção, confidencialidade e sigilo, alertando-os sobre as responsabilidades decorrentes do descumprimento de tal dever.
- 14.9 As PARTES cooperarão entre si no cumprimento das obrigações referentes ao exercício dos direitos dos titulares previstos na LGPD e demais normas de proteção de dados, bem como no atendimento de requisições e determinações do Poder Judiciário, Ministério Público e Órgãos de controle administrativo, naquilo que couber.
- 14.10 As PARTES notificarão formalmente umas às outras, e imediatamente, a respeito de qualquer ocorrência relativa a eventual descumprimento das disposições relativas à proteção de dados pessoais que tenham relação com o objeto do presente contrato, promovendo todas as ações necessárias à solução dos problemas que venham ser causados por seus empregados e/ou colaboradores.
- 14.11 Considera-se ocorrência qualquer incidente que implique em violação ou risco de violação de dados pessoais, relativo a acesso, coleta, armazenamento, tratamento, compartilhamento e eliminação de dados, que possa gerar eventuais prejuízos aos titulares e/ou questionamento das autoridades competente.
- 14.12 Eventuais responsabilidades das PARTES serão apuradas conforme estabelecido neste contrato e também de acordo com o que dispõe a legislação aplicável, observado o contraditório e a ampla defesa.
- 14.13 Em caso de ocorrência de prejuízo aos titulares de dados e/ou às PARTES decorrentes da não observância nas normas constantes neste termo, a PARTE que der causa ao prejuízo se obriga a indenizar a outra pelos danos sofridos, sejam eles de natureza patrimonial ou extrapatrimonial, sem prejuízo das sanções penais cabíveis, respeitando o contraditório e ampla defesa.
- 14.14 Dever de sigilo e confidencialidade, e as demais obrigações descritas na presente cláusula, permanecerão em mesmo vigor após a extinção das relações contratuais/editais.
- 14.15 Todos os dados, registros e informações processados pelo sistema são de propriedade exclusiva do Município de São Lourenço do Oeste, cabendo à Contratada apenas sua guarda temporária e o processamento técnico.
- 14.16 Em caso de encerramento ou rescisão contratual, a Contratada se obriga a entregar integralmente todos os dados e informações ao Município, em formato aberto e interoperável, que possibilite a migração para outro sistema, sem qualquer ônus adicional à Administração. Ressalta-se que, em razão dessas inserções, os demais itens, subitens e cláusulas subsequentes foram reenumerados sequencialmente, de modo a manter a coerência e a integridade estrutural do documento.

15. DA QUALIDADE DO SERVIÇO E DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA)

- 15.1 A Contratada deverá observar o Acordo de Nível de Serviço (SLA), estabelecido no Termo de Referência, que definirá os parâmetros de disponibilidade, desempenho, tempo de atendimento e suporte técnico necessários à continuidade operacional do sistema.
- 15.2 O descumprimento dos níveis de serviço previstos no SLA acarretará aplicação de penalidades graduadas, conforme a gravidade e a reincidência da infração, podendo ensejar advertência e em caso de inexecução reiterada, rescisão contratual, nos termos da Lei nº 14.133/2021.

16. IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO, CONFIGURAÇÃO E TREINAMENTO.

- 16.1 O recebimento dos serviços de implantação, customização inicial e treinamento se darão mediante aceite formal e, devendo ser obrigatoriamente antecedido de procedimentos de validação pelo Secretário ou chefe de setor onde o sistema foi implantado, sendo que estes deverão ser formais e instrumentalizados.
- 16.2 A configuração da plataforma deverá ser realizada após envio de informações básicas dentro do escopo do serviço, no prazo de 7 (sete) dias úteis.
- 16.3 O treinamento inicial para uso da plataforma pelos operadores se dará de forma ONLINE, e com disponibilização de tutoriais em vídeo para acesso irrestrito durante o período de contratação.
- 16.4 A contratada deverá apresentar, previamente ao início da implantação, um Plano de Implantação, contendo, no mínimo, cronograma detalhado, etapas de execução, definição de responsabilidades (contratante e contratada), metodologia de implantação e marcos de validação.
- 16.5 A implantação deverá contemplar a parametrização completa da solução, incluindo criação de usuários, definição de perfis de acesso, configuração de filas de atendimento, scripts de atendimento automatizado (chatbot), mensagens padrão, integrações previstas e demais ajustes necessários ao pleno funcionamento da ferramenta.
- 16.6 A contratada deverá realizar a configuração inicial dos fluxos de atendimento automatizado, com base nas informações fornecidas pela contratante, garantindo aderência aos serviços públicos ofertados e linguagem adequada ao atendimento ao cidadão.
- 16.7 Deverá ser assegurada a integração da solução com sistemas institucionais, conforme viabilidade técnica, ou seja, desde que o outro sistema disponibilize a integração, observando padrões de interoperabilidade, segurança da informação e integridade dos dados.
- 16.8 A contratada deverá prestar apoio técnico assistido durante o período inicial de operação (fase de estabilização), pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias após a implantação, visando ajustes, correções e otimizações necessárias ao pleno funcionamento da solução.
- 16.9 O treinamento deverá abranger, no mínimo:
 - a) utilização operacional da plataforma;
 - b) gestão de atendimentos e conversas;
 - c) extração de relatórios gerenciais;
 - d) configuração básica de fluxos;
 - e) boas práticas de atendimento ao cidadão;
 - f) orientações quanto à segurança da informação e tratamento de dados pessoais.
- 16.10 Deverá ser garantida a realização de treinamento para administradores do sistema, com abordagem técnica mais aprofundada, contemplando configurações avançadas, gestão de usuários, auditoria e parametrizações da plataforma.
- 16.11 A solução deverá entrar em operação somente após a validação formal da implantação, mediante testes de funcionamento e verificação das funcionalidades contratadas.
- 16.12 A contratada deverá assegurar que todos os dados e configurações realizadas durante a implantação estejam em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, incluindo aplicação de controles de acesso, segregação de perfis e proteção das informações tratadas.
- 16.13 Durante a implantação, deverão ser observados procedimentos que garantam a rastreabilidade das configurações realizadas, com registro das alterações efetuadas e identificação dos responsáveis.
- 16.14 A contratada deverá disponibilizar canal de suporte técnico durante o período de implantação e treinamento, com prazos de atendimento compatíveis com a criticidade das demandas.
- 16.15 Caso necessário, poderão ser realizados treinamentos complementares ou reciclagens, mediante solicitação da contratante, especialmente em casos de atualização da solução ou substituição de operadores.

16.16 A contratada deverá garantir que a solução implantada esteja plenamente operacional em ambiente de produção, com níveis adequados de desempenho, segurança e disponibilidade, conforme requisitos estabelecidos no contrato.

17. SLA E SUPORTE TÉCNICO (NÍVEIS DE SERVIÇO)

17.1 A contratada deverá disponibilizar suporte técnico durante toda a vigência contratual, visando garantir o pleno funcionamento da solução e a resolução de eventuais falhas.

17.2 O suporte deverá ser realizado por meio de canais formais, como sistema de chamados, e-mail ou telefone, assegurando o registro e acompanhamento das solicitações.

17.3 Os chamados serão classificados conforme o impacto:

- a. Alta: indisponibilidade total da solução ou de funcionalidade essencial;
- b. Média: falhas que afetam parcialmente o uso da solução;
- c. Baixa: dúvidas, ajustes ou falhas sem impacto relevante.

17.4 A contratada deverá observar os seguintes prazos:

- a. Alta: resposta em até 4 horas e solução em até 12 horas;
- b. Média: resposta em até 8 horas e solução em até 48 horas;
- c. Baixa: resposta em até 24 horas e solução em até 5 dias úteis.

17.5 A solução deverá garantir disponibilidade mínima de 99% (noventa e nove por cento) ao mês, desconsideradas manutenções previamente informadas.

17.6 O suporte deverá ser prestado em horário comercial, podendo ser acionado fora desse período em casos críticos.

17.7 A contratada deverá realizar as manutenções necessárias para o adequado funcionamento da solução, incluindo correções e atualizações, sem prejuízo à operação.

17.8 A prestação do suporte deverá observar as diretrizes da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, garantindo a proteção das informações tratadas.

18. ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

18.1 O Licitante deverá apresentar Atestado de Capacidade Técnica emitido por Pessoa Jurídica de Direito Público, declarando a data de início dos serviços, cujo período de prestação de serviço seja superior a 6 (seis) meses, a fim de comprovar a qualidade e estabilidade do sistema, com atendimento às funcionalidades prescritas no presente Termo de Referência, contendo nome, cargo e assinatura do responsável pela declaração.

19. RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE EM RELAÇÃO A META E CUSTOMIZAÇÕES

19.1 O município declara estar ciente de todas as políticas estabelecidas pela meta.

19.2 É de conhecimento público que a CONTRATADA não possui ingerência sobre decisões da Meta, tais como aprovação de Business Manager (BM), aprovação de contas WABA, aprovação de templates de mensagens, bloqueios ou banimentos de contas ou números, bem como eventuais limitações ou indisponibilidades da API do WhatsApp, uma vez que esses processos são definidos exclusivamente pela Meta, deste modo sendo de sua reponsabilidade o suporte e orientação a CONTRATANTE para realização destas etapas e não a aprovação ou desaprovação de conta.

19.3 Considerando que se trata de contratação um software já existente e utilizado por diversas prefeituras/clientes, eventuais solicitações de customizações ou novas funcionalidades deverão passar previamente por análise técnica da equipe de desenvolvimento da CONTRATADA. Após essa análise, será informado à contratante: viabilidade técnica da customização, custo em horas técnicas e prazo de entrega.

5. ESTIMATIVAS DAS QUANTIDADES PARA A CONTRATAÇÃO, ACOMPANHADAS DAS

MEMÓRIAS DE CÁLCULO E DOS DOCUMENTOS QUE LHEM DÃO SUPORTE, QUE CONSIDEREM INTERDEPENDÊNCIAS COM OUTRAS CONTRATAÇÕES, DE MODO A POSSIBILITAR ECONOMIA DE ESCALA.

OBRIGATÓRIO RESPONDER? SIM (Art. 18, § 1º, IV c/c § 2º)

As memórias de cálculo (planilha de pesquisa de preços) e demais documentos (orçamentos) responsáveis pela definição do valor máximo a ser licitado serão anexados junto ao processo.

Não é possível integrar o objeto em outro processo licitatório/contratação, visto que é um objeto singular e bem específico.

No que versa sobre os quantitativos e serviços, com base na experiência de anos anteriores no Município, pode-se deduzir que há uma expectativa de contratação, conforme segue abaixo:

ITEM	UNIDADE	QUANTIDADE	DESCRIÇÃO
1	MÊS	12	LICENÇA DE SOFTWARE DE GESTÃO DE CONVERSAS COM INTEGRAÇÃO COM WHATSAPP VIA API OFICIAL E MENSAGENS PASSIVAS ILIMITADAS
2	MÊS	12	PACOTE DE 1000 (MIL) CONVERSAS ATIVAS MÊS
3	UNID	1	IMPLANTAÇÃO, CONFIGURAÇÃO E TREINAMENTO DE ACORDO COM O DESCRITIVO TÉCNICO ANEXO I

6. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO, ACOMPANHADA DOS PREÇOS UNITÁRIOS REFERENCIAIS, DAS MEMÓRIAS DE CÁLCULO E DOS DOCUMENTOS QUE LHE DÃO SUPORTE, QUE PODERÃO CONSTAR DE ANEXO CLASSIFICADO, SE A ADMINISTRAÇÃO OPTAR POR PRESERVAR O SEU SIGILO ATÉ A CONCLUSÃO DA LICITAÇÃO.

OBRIGATÓRIO RESPONDER? SIM (Art. 18, § 1º, VI c/c § 2º)

Conforme orçamentos e planilha de pesquisa de preços, o valor total estimado da despesa é de R\$ 59.248,13.

7. JUSTIFICATIVAS PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA CONTRATAÇÃO.

OBRIGATÓRIO RESPONDER? SIM (Art. 18, § 1º, VIII c/c § 2º)

Preliminarmente, sobre a possibilidade de parcelamento do objeto, é sabido que a divisão do objeto deverá ser implementada sempre que houver viabilidade técnica e econômica para a sua adoção. Contudo, neste caso, o parcelamento da licitação em itens se demonstra claramente inviável, haja vista que poderia implicar na contratação de diversos fornecedores, o que acarretaria em prejuízo à execução satisfatória dos serviços.

Para uma melhor organização do Setor Requisitante no que se refere à divisão dos itens, para uma melhor execução dos serviços e também uma maior fiscalização por parte da administração, o que se apresenta como melhor solução é a licitação dos itens de forma conjunta. Assim, o caso em tela se enquadra na exceção à regra geral do parcelamento do objeto, tendo em vista que, do ponto de vista técnico, há necessidade de que os itens sejam contratados conjuntamente, sob risco de não ser alcançado o objetivo da licitação. Desta forma, a contratação não será parcelada, sendo que a licitação será realizada com julgamento da proposta de menor preço por lote, dado a especificidade de cada um dos itens. Os itens serão distribuídos em 01 (um) lote em razão da similaridade dos itens a serem adquiridos, visando reduzir eventual desinteresse dos licitantes no fornecimento dos produtos referentes a itens de menor valor, a fim de que se contratem todos os itens relacionados e evitem-se sucessivas e onerosas licitações para contratações de itens, cujos procedimentos licitatórios resultariam “desertos”.

8. CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES JUSTIFICATIVAS PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA CONTRATAÇÃO.

OBRIGATÓRIO RESPONDER? NÃO, mas se não responder, precisa justificar (Art. 18, § 1º, XI

c/c § 2º).

Resposta ou Justificativa para não responder:

As contratações correlatas são aquelas cujos objetos sejam similares ou correspondentes entre si; já as contratações interdependentes são aquelas que, por guardarem relação direta na execução do objeto, devem ser contratadas juntamente para a plena satisfação da necessidade da Administração.

Não há licitações correlatas e/ou interdependentes para o presente objeto.

9. DEMONSTRAÇÃO DA PREVISÃO DA CONTRATAÇÃO NO PLANO DE CONTRATAÇÕES ANUAL, SEMPRE QUE ELABORADO, DE MODO A INDICAR O SEU ALINHAMENTO COM O PLANEJAMENTO DA ADMINISTRAÇÃO.

OBRIGATÓRIO RESPONDER? NÃO, mas se não responder, precisa justificar (Art. 18, § 1º, I c/c § 2º)

Resposta ou Justificativa para não responder:

Não tem como demonstrar previsão de contratação, diante do fato de que o município não possui Plano de Contratações Anual publicado.

10. DEMONSTRAÇÃO DO CATÁLOGO ELETRÔNICO DE PADRONIZAÇÃO DE COMPRAS, SERVIÇOS E OBRAS, ADMITIDA A ADOÇÃO DO CATÁLOGO DO PODER EXECUTIVO FEDERAL POR TODOS OS ENTES FEDERATIVOS, DE MODO A INDICAR O SEU ALINHAMENTO COM O PLANEJAMENTO DA ADMINISTRAÇÃO;

OBRIGATÓRIO RESPONDER? NÃO, mas se não responder, precisa justificar (Art. 19, II, § 2º)

Resposta ou Justificativa para não responder:

Justifica-se a não utilização do catálogo eletrônico de padronização de compras, serviços e obras, diante do fato de que o município não possui catálogo eletrônico de padronização de compras publicado.

11. DEMONSTRATIVO DOS RESULTADOS PRETENDIDOS EM TERMOS DE ECONOMICIDADE E DE MELHOR APROVEITAMENTO DOS RECURSOS HUMANOS, MATERIAIS E FINANCEIROS DISPONÍVEIS.

OBRIGATÓRIO RESPONDER? NÃO, mas se não responder, precisa justificar (Art. 18, § 1º, IX c/c § 2º)

Resposta ou Justificativa para não responder:

A contratação da solução de atendimento digital ao cidadão para a Prefeitura Municipal de São Lourenço do Oeste/SC e demais entidades vinculadas tem como finalidade alcançar resultados concretos e mensuráveis em termos de economicidade, eficiência administrativa e melhor aproveitamento dos recursos humanos, materiais e financeiros disponíveis, em consonância com o interesse público e com os princípios da administração pública.

A contratação visa promover ganhos expressivos de economicidade e eficiência administrativa, por meio da otimização do uso dos recursos públicos disponíveis, em consonância com os princípios da eficiência e da economicidade que regem a Administração Pública.

Sob o aspecto dos recursos humanos, a implementação da solução permitirá a redução da sobrecarga de atendimentos repetitivos e de baixa complexidade atualmente realizados de forma manual, especialmente por meio de canais presenciais e telefônicos. Com a automatização parcial dos atendimentos e a centralização das demandas em ambiente digital, espera-se uma melhor alocação dos servidores, possibilitando que estes concentrem suas atividades em demandas mais estratégicas e de maior complexidade. Tal medida contribui para o aumento da produtividade, melhoria da qualidade do atendimento e redução de retrabalho.

No que se refere aos recursos materiais, projeta-se a diminuição da utilização de insumos associados ao atendimento tradicional, como papel, impressões e infraestrutura física de atendimento, considerando a migração gradual para o meio digital.

Sob a ótica dos recursos financeiros, a adoção de solução tecnológica no modelo de contratação como serviço (SaaS) permite a redução de investimentos iniciais em desenvolvimento de sistemas próprios, aquisição de infraestrutura e manutenção contínua. A previsibilidade dos custos contratuais, aliada à diminuição de despesas operacionais indiretas (como atendimento presencial, deslocamentos e retrabalho), contribui para uma gestão orçamentária mais eficiente e sustentável ao longo do tempo.

Adicionalmente, a solução possibilitará a geração de dados estruturados e indicadores gerenciais, permitindo à Administração Pública identificar gargalos, otimizar processos e direcionar recursos de forma mais assertiva, evitando desperdícios e promovendo a melhoria contínua dos serviços prestados.

Destaca-se, ainda, que a padronização dos atendimentos e o registro sistematizado das interações contribuem para maior controle e transparência, reduzindo riscos operacionais e custos decorrentes de inconsistências, falhas de comunicação ou ausência de informações.

A solução também favorecerá a ampliação do acesso da população aos serviços públicos, sem a necessidade de expansão proporcional da estrutura física ou do quadro de pessoal, caracterizando ganho de escala e maior eficiência no uso dos recursos disponíveis.

Por fim, ressalta-se que a adoção de mecanismos estruturados de gestão das informações e das interações com os cidadãos contribui para o atendimento às exigências da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais e da Lei de Acesso à Informação, evitando custos associados a não conformidades legais e fortalecendo a governança da informação no âmbito municipal.

Dessa forma, conclui-se que a contratação pretendida proporcionará significativo ganho de eficiência, racionalização de recursos e melhoria da qualidade do gasto público, atendendo plenamente ao interesse público e às diretrizes de modernização da Administração Pública.

12. PROVIDÊNCIAS A SEREM ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PREVIAMENTE À CELEBRAÇÃO DO CONTRATO, INCLUSIVE QUANTO À CAPACITAÇÃO DE SERVIDORES OU DE EMPREGADOS PARA FISCALIZAÇÃO E GESTÃO CONTRATUAL.

OBRIGATÓRIO RESPONDER? NÃO, mas se não responder, precisa justificar (Art. 18, § 1º, X c/c § 2º)

A fim de garantir que a contratação seja realizada de forma correta e segura, o Gestor da Pasta irá nomear o fiscal do contrato, sendo que o servidor indicado será o responsável pelo recebimento e conferência e fiscalização a entrega do item contratado.

O município conta com servidores devidamente capacitados para realizar a fiscalização, incluindo a conferência técnica dos serviços fornecidos. Assim, não se faz necessária a adoção de medidas adicionais específicas de capacitação neste momento, estando à estrutura administrativa apta a exercer plenamente as atividades de fiscalização e gestão do contrato.

13. DESCRIÇÃO DE POSSÍVEIS IMPACTOS AMBIENTAIS E RESPECTIVAS MEDIDAS MITIGADORAS, INCLUÍDOS REQUISITOS DE BAIXO CONSUMO DE ENERGIA E DE OUTROS RECURSOS, BEM COMO LOGÍSTICA REVERSA PARA DESFAZIMENTO E RECICLAGEM DE BENS E REFUGOS, QUANDO APLICÁVEL.

OBRIGATÓRIO RESPONDER? NÃO, mas se não responder, precisa justificar (Art. 18, § 1º, X II c/c § 2º)

Resposta ou Justificativa para não responder:

Para esta contratação, não existem impactos ambientais previstos. Dada à natureza do objeto que se pretende contratar, não se verifica impactos ambientais relevantes, sendo necessário, tão somente, que a licitante atenda aos critérios dos órgãos fiscalizadores e as normas vigentes da política de sustentabilidade ambiental.

14. POSICIONAMENTO CONCLUSIVO SOBRE A ADEQUAÇÃO DA CONTRATAÇÃO PARA O ATENDIMENTO DA NECESSIDADE A QUE SE DESTINA.

Resposta: OBRIGATÓRIO RESPONDER? SIM (Art. 18, § 1º, XIII c/c § 2º)

A partir do estudo em questão foi possível verificar a problemática existente, qual seja: a necessidade de CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO DE LOCAÇÃO MENSAL DE USO DE SOFTWARE INTEGRADO À INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL (I.A.), DE FORMA PASSIVA, COM A AUTOMAÇÃO DE MENSAGENS VIA WHATSAPP COM API OFICIAL, PARA ATENDER AS DEMANDAS DO MUNICÍPIO DE SÃO LOURENÇO DO OESTE, SC. A solução mais viável encontrada foi a elaboração de licitação no formato menor preço por lote, objetivando selecionar a proposta mais vantajosa ao município, sendo que o fornecedor a contratar deverá atender às exigências legais e técnicas para cumprimento do contrato.

**15. VIABILIDADE OU NÃO DA CONTRATAÇÃO.
OBRIGATÓRIO RESPONDER? SIM**

Os estudos preliminares evidenciam que a CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO DE LOCAÇÃO MENSAL DE USO DE SOFTWARE INTEGRADO À INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL (I.A.), DE FORMA PASSIVA, COM A AUTOMAÇÃO DE MENSAGENS VIA WHATSAPP COM API OFICIAL, PARA ATENDER AS DEMANDAS DO MUNICÍPIO DE SÃO LOURENÇO DO OESTE, SC, mostra-se tecnicamente possível e fundamentadamente necessária.

Diante do exposto, declara-se ser viável a contratação pretendida.

Município de São Lourenço do Oeste, 25 de Março de 2026.

Equipe de planejamento da contratação:

Antonio Cantelmo Neto
Secretário Municipal de Administração e Fazenda
Matrícula: 3407/02

Yan Carlos Pieta
Diretor do Departamento de Tecnologia e Gestão da Informação
Matrícula: 3243/01